



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa
retail del distrito de Chorrillos, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE PSICOLOGÍA

AUTORA:

MENDOZA RODAS, Erika Karina

ASESORES:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

Dr. CASTRO GARCÍA, Julio Cesar


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERÚ

2018

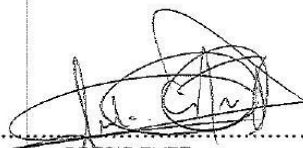
Página de jurado

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|---|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Mendoza Rodas, Enka Karina
 cuyo título es: Engagement y Satisfacción laboral en
colaboradores de una empresa Retail del
distrito de Chonillos, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
buena (letras).

Lima Norte, 05 de Octubre del 2018.


 PRESIDENTE

Dr. Castro García Julio César


 SECRETARIO

Mg. Espino Sedano Víctor Hugo


 VOCAL

Mg. Chero Ballón Elizabeth Sonia



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|

DEDICATORIA

A mi mamá Cecilia Rodas, por el apoyo incondicional y la confianza que siempre tiene en mí. A mi abuela Isabel Rodas, que siempre está conmigo desde donde esté.

Hermanos, familia y amigos, para ellos también. Por todo el apoyo que me brindaron, por la confianza y sobretodo, por la fuerza que encontré en cada uno de ellos, para seguir con este proyecto. Mi cariño es inmenso hacia ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por la oportunidad y sobretodo, por el apoyo.

A mis asesores, por los conocimientos brindados.

A mi familia y amigos, porque cada uno tuvo su manera de brindarme su apoyo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erika Karina Mendoza Rodas, con DNI: 72360162, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Engagement y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de julio del 2018



Erika Karina Mendoza Rodas

DNI 72360162

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada “Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018”, la investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño de investigación, las variables, operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajusta a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Erika Karina Mendoza Rodas

Índice de tablas

| | Pág. |
|---------------------------------------|------|
| PÁGINA DE JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Realidad problemática | 1 |
| 1.2 Trabajos previos | 2 |
| 1.2.1 Antecedentes Internacionales | 2 |
| 1.2.2 Antecedentes Nacionales | 3 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 4 |
| 1.3.1 Nociones Generales | 4 |
| 1.3.2 Engagement: definición | 5 |
| 1.3.3 Satisfacción Laboral definición | 8 |
| 1.4 Formulación del problema | 11 |
| 1.6 Hipótesis | 12 |
| 1.6.1 Hipótesis general | 12 |
| 1.6.2 Hipótesis específicos | 12 |
| 1.7 Objetivos | 13 |
| 1.7.1 Objetivo general | 13 |
| 1.7.2 Objetivos específicos | 13 |
| 1.8 Limitaciones | 13 |
| II. MÉTODO | 14 |
| 2.1 Diseño de la Investigación | 14 |
| 2.2 Tipo de estudio | 14 |
| 2.3 Nivel de Investigación | 14 |
| 2.4 Variables, Operacionalización | 14 |
| 2.4.1 VARIABLES DE ESTUDIO | 14 |
| 2.4.2 Variables Sociodemográficas | 14 |
| 2.5 Población y Muestra | 15 |

| | |
|---|----|
| 2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 15 |
| 2.7 Métodos de Análisis de Datos | 20 |
| 2.8 Aspectos éticos | 20 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 29 |
| V. CONCLUSIONES | 32 |
| VI. RECOMENDACIONES | 33 |
| VII. REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS | 37 |
| ANEXO 1: INSTRUMENTOS | 37 |
| ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA | 55 |
| ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO | 56 |
| ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 57 |
| ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACION POR CRITERIO DE JUECES | 59 |
| ANEXO 6: TURNITIN | 64 |
| ANEXO 7: CARTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS | 65 |
| ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS | 66 |
| ANEXO 9: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DE LA TESIS | 67 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 | |
| Interpretación del puntaje por componentes y puntaje total de la escala Utrecht Engagement en el trabajo..... | 28 |
| Tabla 2 | |
| Validez de Contenido de la escala Utrecht Engagement en el trabajo. | 29 |
| Tabla 3 | |
| Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach para la Escala Utrecht Engagement en el trabajo... .. | 30 |
| Tabla 4 | |
| Interpretación del puntaje por factores y puntaje total de la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall | 31 |
| Tabla 5 | |
| Validez de Contenido de la escala de Satisfacción Laboral..... | 32 |
| Tabla 6 | |
| Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral..... | 33 |
| Tabla 7 | |
| Estadísticos descriptivos de la variable Engagement | 35 |
| Tabla 8 | |
| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para engagement..... | 35 |
| Tabla 9 | |
| <i>Componente: Vigor</i> | 36 |
| Tabla 10 | |
| <i>Componente: Dedicación</i> | 36 |
| Tabla 11 | |
| <i>Componente: Absorción</i> | 37 |
| Tabla 12 | |
| <i>Componente: Engagement</i> | 37 |
| Tabla 13 | |
| <i>Prueba de U de Mann-Whitney para engagement según sexo</i> | 38 |
| Tabla 14 | |
| <i>Prueba de Kruskal-Wallis para engagement según edad</i> | 38 |
| Tabla 15 | |
| <i>Prueba de Kruskal-Wallis para engagement según tiempo de permanencia</i> | 38 |
| Tabla 16 | |
| <i>Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral</i> | 39 |
| Tabla 17 | |
| <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Satisfacción laboral</i> | 39 |
| Tabla 18 | |
| <i>Componente I: Factores intrínsecos</i> | 40 |
| Tabla 19 | |
| <i>Componente II: Factores extrínsecos</i> | 40 |

| | |
|---|----|
| Tabla 20 | |
| <i>Componente: Satisfacción laboral</i> | 41 |
| Tabla 21 | |
| <i>Prueba de U de Mann-Whitney para satisfacción laboral según sexo</i> | 41 |
| Tabla 22 | |
| <i>Diferencias significativas de la satisfacción laboral según sexo</i> | 42 |
| Tabla 23 | |
| <i>Prueba de Kruskal-Wallis para satisfacción laboral según edad</i> | 42 |
| Tabla 24 | |
| <i>Prueba de Kruskal-Wallis para satisfacción laboral según tiempo de permanencia</i> | 43 |
| Tabla 25 | |
| <i>Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral</i> | 43 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con nivel básico. La muestra de la investigación, estuvo conformada por 130 colaboradores y fue de tipo censal. Se utilizaron la escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES), para engagement y la Escala de Satisfacción Laboral Warr, Cook y Wall para medir satisfacción laboral. La escala de engagement fue sujeta a una evaluación de contenido y el valor de la fiabilidad fue con la prueba de alfa de Cronbach de .923 indicando un buen nivel. Asimismo, se le hizo una evaluación de contenido y una prueba de confiabilidad a la escala de Satisfacción laboral obteniendo un alfa de Cronbach de .877, mostrando también un valor adecuado. Los resultados que se obtuvieron indican que existe una relación entre el componente vigor del engagement y el factor intrínseco de la satisfacción laboral con $r=0.184$, eso quiere decir que a mayor vigor mayor satisfacción intrínseca.

Palabras claves: Engagement, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Engagement and Job Satisfaction in employees of a retail company in the district of Chorrillos. The investigation is of a descriptive - correlational type with a non - experimental design of transversal cut, with basic level. The sample of the research, was composed of 130 employees and was census type. The Utrecht scale of Engagement at work (UWES) was used for engagement and the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale to measure job satisfaction. The scale of engagement was subject to a content evaluation and the reliability value was with the Cronbach alpha test of .923 indicating a good level. In addition, a content evaluation and a reliability test were performed on the Work Satisfaction scale, obtaining a Cronbach's alpha of .877, also showing an adequate value. The results obtained indicate that there is a relationship between the vigor component of engagement and the intrinsic factor of job satisfaction with $r = 0.184$, which means that the greater the vigor, the greater the intrinsic satisfaction.

Keywords: Engagement, Job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente vivimos en una época en la que la labor de ventas ha adquirido un gran valor dentro de las empresas para su supervivencia, debido a que de esta depende su nivel de rentabilidad, siendo de vital importancia que las persona implicadas en esta labor se encuentren comprometidos y motivados para alcanzar su máximo desempeño (Vila, Kuster y Pardo, 2012). No obstante, muchos trabajadores no demuestran frente a esta labor compromiso, pudiendo ser la causa de dos tipos: organizacional o personal. Dentro de las causas organizacionales tenemos la baja remuneración, el mal clima, inadecuada infraestructura, entre otros. Dentro de las causas personales tenemos: el engagement y la satisfacción laboral. Autores como Huapaya (2017) sostienen que ambas variables han cobrado gran importancia debido a que tiene un impacto en el crecimiento de la organización. Juárez (2015), realizó una entrevista a Schaufeli donde éste manifiesta que el engagement es básicamente un estado donde el trabajador se siente estimulado y dedicado con sus funciones, pudiendo decir que se trata de un tipo de felicidad con el trabajo, considerándolo como algo positivo.

Por otro lado la satisfacción laboral es un tema de sumo interés, debido a que nos puede indicar la capacidad de la organización para complacer las necesidades de sus trabajadores y porque cuantiosas evidencias demuestran que la insatisfacción genera en los trabajadores acciones que terminan perjudicando a la empresa, por ejemplo: faltan al trabajo con frecuencia y renuncian más. Existen diversas definiciones para la satisfacción laboral, incluso diversos autores desarrollan una nueva definición según su investigación. Autores como Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969, explican la satisfacción como un estado emocional o respuestas emotivas. Otros como Bravo, 1992; Cook, Hepwoorth, Wall y Warr, 1981; Peiró, 1984; Vroom, 1964, consideran que la satisfacción laboral está compuesta por facetas (Alonso, 2008).

Respecto a la población de estudios, son los colaboradores quienes están la mayor parte de sus vidas en el trabajo y generalmente tienen el principal contacto con el consumidor contribuyendo con la calidad de servicio prestado (Boluarte, 2014). Entendemos que, el cómo atiende el colaborador al cliente puede depender mucho de cuán satisfecho y engaged se sienta con la organización y sus funciones. Justamente, en la labor del vendedor

se pone en juego competencias interpersonales, que le permiten estar en constante relación tanto con clientes internos, como externos. Además, de competencias emocionales que le ayudan a superar el alto nivel de estrés que implica llegar a los niveles de venta exigidos. Tanto la Satisfacción laboral como el engagement se constituyen de esta manera en factores que le permiten cumplir su función de manera adecuada (Vila, Kuster y Pardo, 2012).

En un estudio realizado en Europa por ADP (2015) nos muestra que siete de diez colaboradores se encuentran satisfechos con sus trabajos, teniendo en primer lugar a Países Bajos con 76%, sin embargo el Reino Unido es el país que cuenta con mayor cantidad de colaboradores insatisfechos con 13%. Un 47% de los trabajadores activos de Europa expresa que es la remuneración lo que los mantiene satisfechos.

A nivel latinoamericano Arenas y Andrade (2013), analizaron la relación entre los factores psicosociales y el engagement en 111 colaboradores en Calí, Colombia.

En Perú se encontró un estudio realizado por Silupu (2017) quién estudió la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en Piura. Por otro lado Delgado y Velásquez (2018) realizaron una investigación en la ciudad de Arequipa, sobre la influencia del engagement en la satisfacción laboral. Finalmente en la universidad Cesar Vallejo, Huapaya (2017) realizó una investigación sobre la relación del engagement y la satisfacción laboral pero no con colaboradores de una empresa retail.

A pesar de que existen numerosas investigaciones que apuntan a que los factores personales influyen en el desempeño del colaborador, los directivos de las organizaciones aún no destinan los recursos suficientes para mejorar las condiciones laborales del trabajador, ello puede deberse, a que los altos mandos en las empresas aún no toman conciencia de la importancia del capital humano en el nivel de rentabilidad de las empresas. Debido a que no existen investigaciones previas con ambas variables y con la misma población de estudio, surge el interés la posible relación entre el engagement y la satisfacción laboral, por lo que es necesario establecer si existe la intensidad idónea de relación entre las dos variables.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Arenas y Andrade (2013) realizaron una investigación sobre los factores psicosociales y el engagement en el trabajo en una empresa de salud en Cali, Colombia. Teniendo como

muestra 111 colaboradores y se usó como instrumentos el cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la UWES. Como resultado se evidenció una relación significativa entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia del engagement en el trabajo.

En España Fajardo, Iroz, López y Mirón (2013) investigaron la relación entre el engagement y las creencias de autoeficacia en 105 trabajadores de distintos sectores.

Se utilizó para la recolección de datos la UWES y el General Self Efficacy Scale. Dentro de los resultados se halló una correlación positiva entre ambas variables. También correlación positiva entre los factores del engagement y autoeficacia.

Ortiz (2013) realizó una investigación sobre los factores motivacionales y la satisfacción laboral. La muestra fue de 31 colaboradores de una organización en la sociedad de Monterrey – Nuevo León, México. Se crearon dos escalas a partir de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, una para medir el grado de satisfacción y la segunda para identificar los factores motivacionales. En los resultados se halló que la mayoría de los colaboradores se sentían satisfechos con sus labores, teniendo mayor grado de satisfacción el trabajo mismo y el desarrollo personal; y con menor grado de satisfacción está las oportunidades de progreso y el sueldo percibido, asimismo se hallaron los factores de política y trabajo hacia sí mismo como importantes.

Vila, Kuster y Pardo (2012) elaboraron una investigación referente a los antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor en Valencia, España. Utilizaron el Maslach Burnout Inventory – General Survey para medir burnout y el Utrecht Work Engagement Scale. El estudio se realizó en una población de 107 vendedores de distintos sectores, teniendo como conclusión una relación significativa entre el conflicto de rol y el burnout-engagement.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Delgado y Velásquez (2018) realizaron una investigación sobre la influencia del engagement en la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia bancaria en Arequipa. Teniendo como muestra a 25 personas, a quienes se les aplicó la escala UWES para medir engagement y la escala SPL para medir la satisfacción laboral. Obteniendo como resultado que el nivel de engagement en colaboradores es promedio influyendo en la satisfacción laboral.

En el 2017, Silupu realizó una investigación sobre el engagement y la satisfacción laboral en agentes de seguridad de una empresa de vigilancia y seguridad privada en Piura. La muestra estuvo conformada por 258 agentes de seguridad a los que se les aplicaron la escala UWES (17) y la escala de satisfacción laboral (SCL – SPC). Los resultados encontrados fueron que no existe una relación entre ambas variables con una significancia de 0,46 ($p>0.05$). Asimismo, no se encontró relación entre los factores de ambas variables, y finalmente se halló que los niveles de engagement y satisfacción laboral se encuentran en promedio para cada una.

En el 2015, Bobadilla, Callata y Caro investigaron del engagement laboral y la cultura organizacional, contando con una muestra de 219 trabajadores pertenecientes a diferentes sedes de la organización global. Los instrumentos utilizados fueron el UWES para medir engagement y el Denison Organizational Culture Survey (DOCS) para medir cultura organizacional. En los resultados de la investigación se encontró que los participantes demostraron un alto nivel de engagement y se halló que existen varios tipos de culturas valoradas.

Richard (2014) realizó una investigación acerca de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una tienda retail en Lima. Fueron 136 trabajadores quienes conformaron la muestra y los instrumentos utilizados fueron la escala de Allen y Meyer para compromiso organizacional y la escala de Materan para Satisfacción laboral. Concluyendo que existe una relación positiva significativa entre compromiso y satisfacción. También hallaron que el 61.8% contaba con un alto nivel de satisfacción.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Nociones Generales

Sabemos bien, que la psicología durante décadas se ha centrado en buscar causas o tratamiento para patologías que aparecen día tras día. Pues, ahora está empezando a resurgir la contraparte de esto, que es la Psicología Positiva (PP). Como bien lo menciona Cuadra y Florenzano (2003) partiendo de Seligman, que además de centrarse en las patologías de las personas, igualmente debería estudiarse en funcionamiento óptimo de las personas, esta rama de la psicología tiene como propósito averiguar sobre las virtudes y fortalezas de las personas y el efecto que tiene estos en la vida del ser humano.

La PP se puede entender de una forma amplia, ya que, además de estudiar el buen

funcionamiento psíquico de las personas, también intenta comprender el buen funcionamiento de los grupos y las organizaciones (Castro, 2010). Debido a este, es que se despliega la psicología organizacional positiva.

La psicología organizacional positiva ha sido declarada como el estudio científico del estudio del buen desempeño de las personas y los grupos en las empresas. Actualmente, si lo vemos sólo desde la psicología de las organizaciones no solo se trata de mejorar el rendimiento de la persona, sino también, mejorar la calidad de vida en la empresa (Palací, 2005).

En relación a lo anteriormente mencionado, el engagement es uno de los componentes de la psicología positiva. Puesto que, es un estado en el que la persona se encuentra vinculado cognitiva y afectivamente con sus funciones y la empresa, y esto conlleva a que el colaborador tenga una buena actitud y desarrolle buenas conductas para con la organización.

1.3.2 Engagement: definición

Engagement la emergencia de un nuevo paradigma

Una de las primeras personas en teorizar acerca del engagement fue Kaha en 1990, al definir el constructo como una energía dirigida hacia los objetivos organizacionales. Para él los trabajadores que tenían engagement eran personas que sentían un vínculo físico, cognitivo y emocional con sus tareas (Rodríguez y Bakker, 2013).

En el 2002 Schufeli, Salanova, González-Romá y Bakker mencionan que el engagement es un estado efectivo que se singulariza por sentimientos de vigor, dedicación y absorción. El vigor hace referencia a la energía que le pone el colaborador mientras trabaja y al fuerte deseo de esforzarse más en su trabajo, incluso apareciendo dificultades en el camino. La dedicación está asociada a la pasión, sentirse orgulloso e inspirado por el trabajo, así como la implicación o identificación que puede tener la persona con sus tareas. Y por último, la absorción hace referencia al estado en el que la persona siente que el tiempo pasa muy rápido y no le permite terminar sus actividades, éste se encuentra plenamente concentrado y feliz (Palací, 2005).

Desde el punto organizacional, el engagement se relaciona de forma positiva con el desarrollo y compromiso laboral, y de forma negativa con el ausentismo y la poca estabilidad de los colaboradores en sus cargos. También, viéndose desde un punto colectivo, se puede tomar en cuenta al engagement como una transformación psicosocial ascendiente en los grupos que desencadena la eficacia colectiva (Palací, 2005).

La Psicología positiva dentro de las organizaciones

Desde principios la psicología se ha enfocado en ver los aspectos negativos del comportamiento humano. Asimismo, la psicología ocupacional se centra en la incomodidad de los trabajadores y en los factores psicológicos que están detrás del agotamiento laboral. Entonces, ¿qué hay de la parte positiva? Existe la obligación de concentrarse en las fortalezas del colaborador y de la articulación de la empresa (Palací, 2005).

La psicología positiva se ha dedicado al estudio de los procesos y funcionamientos óptimos del ser humano. Es decir, al estudio del funcionamiento psíquico de la persona, tratando de entender las condiciones, procesos y mecanismos que conlleva a tener estados de buena vida (Carvajal, Delgado, Enciso, Ferro, García, Gómez R., Gómez F., Romero, Sandoval y Venegas, 2013).

No obstante, la psicología positiva orientó sus investigaciones hacia la psicología ocupacional, con el propósito de causar mejoras en las organizaciones, como el amparo y la promoción de seguridad, la salud y el bienestar (Cárdenas y Jaik, 2014).

En relación a lo anteriormente mencionado, la psicología organizacional positiva ha sido declarada como el análisis científico del excelente desempeño de los trabajadores y de los grupos en las empresas.

En la actualidad, si se vemos desde la psicología de las organizaciones, no solo se trata de mejorar el desempeño, sino también, la calidad de vida laboral donde sea de importancia el progreso de la salud psicosocial, la comodidad y la satisfacción de los colaboradores (Palací, 2005).

La psicología organizacional positiva tiene como propósito detallar, aclarar y pronosticar el buen funcionamiento en distintos ámbitos, de la misma manera busca potenciar y fortalecer el ambiente en el trabajo (Palací, 2005).

La psicología positiva en las empresas no sólo significa mantener una condición psicológica supuestamente perfecta, sino, analizar programas que ayuden a los individuos a fomentar sus habilidades, encuadrando una atmosfera segura con un sentido de pertenencia (Palací, 2005).

Características del colaborador engaged

Dentro de las características de un colaborador con engagement se encuentra una forma positiva al referirse de la organización y tiene un deseo profundo de seguir trabajando. Además, tienen una relación armoniosa con sus compañeros y los clientes, generándoles

satisfacción. Mientras que, los colaboradores no engaged se expresan negativamente de la organización y no apoyan a cumplir las metas de ésta; asimismo están en contra de todo cambio y se ausentan recurrentemente, provocando un ambiente negativo (Cuevas 2012; Huapaya, 2017).

Por otro Giraldo & Pico (2012) indican que un trabajador engaged posee sensaciones positivas con su trabajo y no lo ve como algo forzoso, muy por el contrario, lo percibe como algo provocativo, enriquecedor y agradable.

Araneda, Wood, Santana, Rodríguez, Larraechea, Dosal y Aguirre (2015) se refieren al colaborador engaged como alguien que no solo trabaja apasionadamente, sino que, moviliza al grupo porque observa que le entusiasma lo que hace, convirtiéndolo en un embajador de lo que realiza. Sin embargo, los que perduran engaged constantemente, saben que cuando estén cansados deben detenerse porque si no lo hacen, se aburrirán de lo que realizan tomándolo como una obligación y sin darse cuenta, estarán buscando otro trabajo. Por lo que, es valioso destacar que los colaboradores engaged tienen mayor posibilidad de ser eficaces, optimistas y de ser considerados en la empresa, lo que esto aumenta impresión en su ambiente laboral (Huapaya, 2017).

Causas y Consecuencias del Engagement

Como causas del Engagement, García (2013) describe que podrían ser las siguientes:

- Recursos personales: Creer en la eficiencia personal y autoeficacia.
- Recursos laborales: son los horarios que admitan compensar todo el esfuerzo laboral, la variedad de tareas en el puesto y transmisión emocional fuera del centro de trabajo.
- Trabajo – Familia: Son aquellos que perciben emociones positivas del trabajo hacia casa.

En cuanto a las consecuencias Salanova y Llorens, reconocen que algunas pueden repercutir tanto en los individuos como en las organizaciones. En las personas, respecto al entorno laboral, se reconocen los comportamientos proactivos, la iniciación personal, elevado niveles de motivación para conocer nuevos procesos, mayor fidelidad y confianza con el cliente. Mientras que, en las organizaciones, el engagement favorece la satisfacción laboral, menos deseo de renuncia del trabajo, descenso de reclamos y compromiso organizacional (Cárdenas y Jaik, 2014).

Por lo tanto, el engagement ha declarado ser una de las preferencias relevantes a nivel mundial en el área de recursos humanos (Araneda et al., 2015).

En conclusión, si una organización quiere que los colaboradores realicen sus funciones proactivamente y perduren en la empresa, deberán optar por el camino de brindar un ambiente con condiciones alentadoras para detonar el entusiasmo y engagement en ellos (Araneda et al., 2015).

1.3.3 Satisfacción Laboral definición

No se ha encontrado una aclaración unánime sobre el concepto de satisfacción laboral. No obstante, se pudo hallar dos grupos para definirlos: definiciones con respecto al concepto como un comportamiento general hacia el trabajo y por otro lado, referente a emociones según Navarro (2008).

Sin embargo, la satisfacción laboral como lo propone Coulter (2014) es la conducta que tiene un individuo referente a su ambiente laboral. Si alguien cuenta con un nivel alto de satisfacción laboral, tendrá sin dudar, actitudes positivas hacia su trabajo; en contraste a quien no esté satisfecho actuará de forma negativa.

Para Boluarte (2014) la satisfacción laboral se puede ver como el conjunto de conductas que se adquiere frente al trabajo, tomando en cuenta lo que el colaborador piense de él y que emociones genera a partir de ello.

Los dos factores de Frederick Herzberg

En esta propuesta teórica Herzberg propone fundamentalmente, que la satisfacción e insatisfacción laboral provienen de diferentes fuentes. Llegó a esta conclusión desarrollando una investigación con más de 200 ingenieros y contadores, pidiéndoles que describan en qué circunstancias se sentían insatisfechos con su trabajo y en cuáles se sentían satisfechos.

Las respuestas de los colaboradores lo llevó a obtener como resultados que los momentos en el que las personas se sentían insatisfechos tenían mucho que ver con las condiciones del trabajo, más que con la tarea misma. Por ejemplo: la remuneración, la seguridad y protección, las políticas de la organización y la supervisión. A esto Herzberg lo llamó “Factores higiénicos o de mantenimiento”. Mientras que, cuando se referían a los momentos en los que se sentían satisfechos, mencionaban el reconocimiento y logro, la oportunidad de promoción y crecimiento personal. Dado que esto ayudaba a las actitudes positivas, Herzberg lo llamó “factores motivadores” (Rodríguez, 2008).

A continuación se explicará los factores que fue presentado por Herzberg:

- ❖ **Factores Extrínsecos (Higiene o Mantenimiento):** Se detalla como las condiciones en las que los trabajadores desarrollan su trabajo y están ligadas al ambiente laboral.

Dentro de estos factores se encuentran: la remuneración, las circunstancias del trabajo, la seguridad y confianza en el empleo, los preceptos de la organización, relación con los colegas y superiores. Con lo anteriormente señalado Guillén mencionado en Casana (2015), precisa algunos factores higiénicos, mostrados por Herzberg:

- Salario: Está incluido la remuneración básica, incentivos, bonificaciones, las vacaciones. El dinero es lo más valorado del empleo. Sin embargo, cuando una persona acepta un empleo, acepta las actividades que realizará, a la rutina diaria y a una extensa variedad de relaciones interpersonales, por lo que recibe un salario.
- Condiciones Laborales: dentro de ello está el horario laboral, las particularidades del trabajo en sí, la infraestructura y materiales. En cuanto a los horarios de trabajo, básicamente se refiere a que los colaboradores suelen preferir empleos con horarios fijos, donde su vida personal no se vea afectada.
- Seguridad Laboral: es la confianza que tiene el colaborador sobre su persistencia con el puesto. La estabilidad laboral ha ido evolucionando en función a la situación del mercado y las nuevas tecnologías.
- Preceptos Organizacionales: son patrones que ayudan a definir el proceso del ambiente laboral con una mirada constructiva y permite la relación entre sus colaboradores; debiendo ser ello un aspecto importante, ya que desarrolla la necesidad de afiliación y relación.
- Supervisión: Es la manera como la empresa lleva acabo el control sobre la tarea y la culminación de ésta, todo ello mediante un colaborador.
- Relaciones Interpersonales: Es la parte fundamental de toda organización, debido a que permite generar vínculos de confianza y ayuda mutua con sus compañeros. Para que ello genere consecuencias positivas, tiene que existir una buena capacidad de comunicación, saber opinar con claridad y exactitud con el fin de ser entendido perfectamente.
- ❖ Factores Intrínsecos (Motivadores): En este caso, estos factores son vinculados principalmente con el puesto y las funciones que el colaborador realiza. Estos factores son los siguientes: los factores intrínsecos están relacionados con el contenido del puesto y con las tareas que el colaborador realiza. Los factores motivacionales abarca lo siguiente: el desarrollo personal, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén mencionado en Casana (2015), define algunos de ellos, presentados por Herzberg:

- **Reconocimiento:** Hace referencia a la información que recibe el trabajador de sus jefes o altos mandos, sobre la realización de las metas. De esta forma el colaborador tiene conocimiento sobre la eficacia de su trabajo para obtener los resultados esperados.
- **Logro:** Es la satisfacción que tiene una persona al terminar una labor, superando los obstáculos o apreciando los resultados de su sacrificio.
- **Progreso:** Es un procedimiento que da la oportunidad a cualquier personas de conseguir sus objetivos propuestos, con la finalidad de llevar una mejor calidad de vida. A consecuencia de esto, los colaboradores muestran mayor interés en cooperar con la organización.
- **Responsabilidad:** Es la actitud que tiene el colaborador para admitir, saber e intervenir en los demás haciéndose responsable de las consecuencias de sus hechos. Además, implica el respeto por sí mismo para la superación personal, valorando el uso de sus bienes y servicios.
- **El trabajo mismo:** las personas prefieren elegir trabajos donde le permitan hacer uso de sus capacidades y también, donde exista una variedad en cuanto a las funciones, libertad e información de cómo se va desempeñando.

Teoría del Valor de Locke

Rodríguez (2008) menciona que la satisfacción laboral es el efecto del ajuste entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo. Los resultados que los sujetos aprecian no son obligatoriamente básicas, puede ser cualquier aspecto del trabajo.

Esta teoría sobresale los aspectos del trabajo que requieren ser modificados para obtener satisfacción laboral. Locke sugiere que no son los iguales para todos. El aspecto clave de este enfoque es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo y lo que uno desea. Las mayores discrepancias generan un alto nivel de insatisfacción y las menores provocan un mayor nivel de satisfacción.

Causas y Consecuencias

En relación con las causas de la satisfacción laboral Fuentes (2012) comenta que no solo obedece a la remuneración, si no al valor que le pone el trabajador al realizar sus tareas es por ello, que algunos buscan el reconocimiento en el trabajo. Sin embargo para Hannoun (2011), existen algunos factores que ayudan a incentivar la insatisfacción laboral y dentro de ellos encontramos los siguientes: la baja remuneración, bajos vínculos con los

compañeros y/o jefes, escasa posibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, pésimas condiciones laborales.

Dentro de las consecuencias de la satisfacción, Casana (2015) menciona que está relacionado con estos cuatro conceptos:

- Satisfacción y actuación: los colaboradores que están satisfechos tienen mayor motivación y son más productivos que aquellos que no están satisfechos. Por esto, una empresa puede enriquecer la productividad ofreciendo a los colaboradores un grato ambiente de trabajo, remuneraciones justas, jefes empáticos y amables, además de recompensas.
- Insatisfacción y retiro: Aquellos que se encuentran insatisfechos, se muestran indiferentes con su trabajo procediendo luego al retiro de la empresa.
- Insatisfacción y Agresión: La desilusión que va con la insatisfacción, muchas veces puede ser una conducta agresiva, más que el retiro. En efecto, esto se puede transformar en un perjuicio, errores intencionales o contaminando a su demás compañeros.
- Satisfacción y eficiencia organizacional: En este caso, los colaboradores satisfechos, se quedan mucho más tiempo con la organización, mostrando una salud mental y física mejor a los colaboradores que no se encuentran satisfechas. Además, se muestran como personas más efectivas, sin provocar accidentes en el trabajo.

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación cuenta con un valor teórico, ya que no se han realizado investigaciones que nos hablen sobre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail en Chorrillos. Por lo anteriormente mencionado, los resultados que se obtengan de la investigación, podrán ser tomadas como punto de partida para futuras investigaciones.

Por otro lado, cuenta con pertinencia aplicativa, ya que de los resultados obtenidos de la variable engagement se podrá trabajar mejor el estado afectivo en el que las personas desempeñan sus labores. Dado que, se tendrá presente la energía, la implicación y la

felicidad que tiene el trabajador a la hora de desempeñarse, pudiendo generar un cambio de actitud para así conseguir mejores resultados.

Ello se verá plasmado en la segunda variable, la satisfacción. Debido a que el colaborador, tendrá una mejor disposición con la organización puesto que, se tiene en cuenta que la satisfacción está dividida por dos factores importantes, mientras se desarrolla en un ambiente laboral, en este caso la tienda retail.

La gran parte de personas, en las que su trabajo está ligada en función a las ventas son expuestas a cargar consigo un alto nivel de estrés, por la obligación que tienen de llegar a los objetivos planteados por la organización. Es por esa razón, que nos interesa saber qué relación existe entre ambas variables, con la finalidad de poder desarrollar estrategias prácticas para una mejor calidad de vida laboral y un mejor desempeño en los colaboradores de una tienda retail.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H1: Existe relación directa y significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicos

H2: Existe diferencias significativas en el nivel de engagement en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, según sexo, edad y tiempo de permanencia.

H3: Existe diferencias significativas en el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, según sexo, edad y tiempo de permanencia.

H4: Existe relación directa y significativa entre los factores del engagement y los factores de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

O1: Determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

O2: Describir el nivel de Engagement en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

O3: Describir el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

O4: Determinar si existen diferencias significativas en el nivel de engagement en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, según sexo, edad y tiempo de permanencia.

O5: Determinar si existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, según sexo, edad y tiempo de permanencia.

O6: Determinar la relación entre los factores del engagement y los factores de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018.

1.8 Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante el proceso de investigación, fueron las siguientes: la poca bibliografía sobre la relación de ambas variables en español, debido a que una de las variables es nueva en el ámbito organizacional. Por otro lado, hubo limitación al momento de aplicar las evaluaciones a la muestra, debido a los horarios que se manejan en la organización.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño de este estudio es no experimental – transversal, de modo tal que las variables no se manipulan y se recolectan los datos en un momento determinado (Hernández, Zapata y Mendoza, 2013).

2.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio corresponde a descriptivo correlacional, además de precisar las propiedades de las variables de estudio, se conocerá la relación que existe entre ambas (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017).

2.3 Nivel de Investigación

El tipo de estudio corresponde a una investigación básica, ya que se pretende estudiar la relación entre dos variables diagnosticado de una realidad problemática existente (Vara, 2012).

2.4 Variables, Operacionalización

2.4.1 VARIABLES DE ESTUDIO

Variable 1: Engagement

Definición conceptual: Schaufeli, et al. (2002), Puntualizan el engagement como un estado mental positivo hacia la organización que compone sentimientos de vigor, dedicación y absorción.

Definición Operacional: Es la medida de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES).

Indicadores: Vigor, Dedicación, Absorción.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual: Herzberg, señaló que la satisfacción laboral se puede generar por el factor intrínseco, mientras que la insatisfacción por el factor extrínseco (Ortiz, 2013).

Definición Operacional: Es la medida de la escala de Warr, Cook y Wall.

Indicadores: Sub escala, factores intrínsecos y Sub escala, factores extrínsecos.

2.4.2 Variables Sociodemográficas

- Sexo: hombre y mujer.
- Edad: de 18 años a 50 años.
- Tiempo de permanencia: Desde los 3 meses.

- Tipo de Contrato: A plazo indeterminado

2.5 Población y Muestra

La población está conformada por 130 colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, entre hombres y mujeres cuyas edades son entre los 18 y 50 años.

Para el presente estudio se recurrirá a la totalidad de la población de informantes, pretendiendo obtener todos los datos de los dominios de todas las variables, esta investigación es censal. (Caballero, 2014).

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Instrumento I

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Ficha Técnica:

| | |
|-------------------|--|
| Nombre del test | : Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. |
| Nombre de Autores | : Maria Salanova, Wilmar Shaufeli, Susana Llorens, José Peiró y Rosa Grau. |
| Procedencia | : España |
| Objetivo | : Medir el nivel de engagement. |
| Estructuración | : 3 componentes (consta de 9 ítems) Vigor: 3 ítems Dedicación: 3 ítems Absorción: 3 ítems |
| Administración | : Individual o colectiva. |
| Aplicación | : Adolescentes y adultos en edades entre los 19 y 58 años. |
| Tiempo | : Aproximadamente 15 minutos. |

Descripción de las normas de calificación:

La obtención de la calificación se hará de forma manual. Tiene una modalidad de elección tipo Likert, contando con 7 alternativas de respuesta: Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), Bastante Veces (4), Casi siempre (5) y Siempre (6).

Se obtiene una puntuación de los componentes y de forma global de la suma de los ítems, la escala mide engagement y sus componentes de forma directa:

Tabla 1

Interpretación del puntaje por componentes y puntaje total de la Escala Utrecht Engagement en el trabajo

| Niveles | Pc | Vigor | Dedicación | Absorción | Puntaje Total |
|----------|----|---------|------------|-----------|---------------|
| Bajo | 10 | 0 a 13 | 0 a 13 | 0 a 12 | 0 a 35 |
| Promedio | 75 | 14 a 17 | 14 a 16 | 13 a 17 | 36 a 49 |
| Alto | 90 | 18 | 17 a más | 18 | 50 a más |

De acuerdo a la Tabla 1, para el componente Vigor si el puntaje se encuentra entre 0 a 13 se considera como un nivel bajo, un puntaje entre 14 a 17 se considera un nivel promedio y un puntaje de 18 se considera como un nivel alto. Para el componente Dedicación, si el puntaje se encuentra entre 0 a 13 se considera un nivel bajo, si el puntaje está entre 14 a 16 se considera un nivel promedio y un puntaje entre 17 a más se considera como un nivel alto. En cuanto al componente Absorción, si el puntaje está entre 0 a 12 se considera un nivel bajo, una puntuación entre 13 a 17 equivale a un nivel promedio y un puntaje de 18 se considera como un nivel alto. Finalmente, para la puntuación total, obtener un puntaje entre 0 a 35 equivale a un nivel bajo, una puntuación entre 36 a 49 se considera como un nivel promedio y un puntaje de 50 a más equivale a un nivel alto.

Aspectos psicométricos:

Coefficiente de alfa de Cronbach 0.90 indicando una elevada consistencia interna.

Prueba Piloto

Se realizó la prueba piloto a 70 colaboradores para obtener la confiabilidad del instrumento con la finalidad de ser administrable a los trabajadores elegidos en esta investigación. En primera instancia se realizó la validación del contenido o criterio de jueces obteniendo como resultado en V-Aiken un puntaje superior a 0.8, algunos ítems fueron modificados a sugerencia de los expertos. Luego se procedió a realizar la prueba de confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Cronbach para determinar el grado de exactitud de medida del instrumento dando como resultado .923 de alfa de cronbach.

El estudio piloto fue realizado con los mismos colaboradores de Retail Maestro, ya que no se contaba con la facilidad de poder hacerse en otra tienda Retail.

Tabla 2

Validez de contenido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo

| Ítem | Jueces | | | | | S | v. AIKEN |
|------|--------|----|----|----|----|---|----------|
| | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 8 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |

En la tabla 2, presenta los resultados de validez de contenido o criterio de jueces. Donde, la V-Aiken presenta puntuaciones mayores a 0.8 indicando que la escala es aplicable.

Tabla 3

Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .923 | 9 |

En la tabla 3, se puede observar el nivel de confiabilidad que tiene el instrumento de engagement, siendo el alfa de Cronbach de .923 determinando que dicha escala es confiable y puede emplearse en la población de la investigación.

Instrumento II

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall.

Ficha Técnica:

| | |
|-------------------|---|
| Nombre del test | : Escala General de satisfacción de Warr, Cook y Wall. |
| Nombre de Autores | : Traducida y adapta por Perez – Bilbao y Fidalgo. |
| Procedencia | : España |
| Objetivo | : Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores. |
| Estructuración | : Dos sub escalas (consta de 15 ítems) Sub escala de factores internos: 7 ítems Sub escala de factores externos: 8 ítems. |
| Administración | : Individual y colectiva. |
| Aplicación | : Trabajadores a partir de los 19 hasta los 55. |
| Tiempo | : 10 a 15 minutos. |

Descripción de las normas de calificación:

La escala permite la obtención de 3 puntuaciones: Satisfacción general, Satisfacción intrínseca y Satisfacción extrínseca.

Cuenta con 7 alternativas de respuestas: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Para la puntuación global, se obtiene dándole un valor de 1 a muy satisfecho y así sucesivamente hasta designar un valor de 7 a muy satisfecho, la puntuación varía entre 7 y 105.

Se obtiene un puntaje total y de los factores de la suma de los ítems:

Tabla 4

Interpretación del puntaje por factores y puntaje global de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

| Niveles | Pc | Factores Intrínsecos | Factores Extrínsecos | Puntaje Total |
|----------|----|-------------------------|-------------------------|------------------|
| Bajo | 10 | 0 a 39 | 0 a 34 | 0 a 73 |
| Promedio | 75 | 40 a 47 | 35 a 41 | 74 a 89 |
| Alto | 90 | 48 a más | 45 a más | 90 a más |

De acuerdo a la Tabla 4, para el factor extrínseco si el puntaje se encuentra entre 0 a 39 se considera como un nivel bajo, un puntaje entre 40 a 47 se considera un nivel promedio y un puntaje entre 48 a más se considera como un nivel alto. Para el factor extrínseco, si el puntaje se encuentra entre 0 a 34 se considera un nivel bajo, si el puntaje está entre 35 a 41 se considera un nivel promedio y un puntaje entre 45 a más se considera como un nivel alto. Por último, para el puntaje si total si se obtiene una puntuación entre 0 a 73 se considera un nivel bajo, si el puntaje es de 74 a 89 es un nivel promedio y un puntaje entre 90 a más está ubicado en un nivel alto.

Aspectos psicométricos:

Dentro de la Satisfacción general se encuentra una media de 70,53; una desviación típica de 15,42 y un coeficiente de alpha entre 0,85 y 0,88.

Prueba Piloto

Se realizó la prueba piloto a 70 colaboradores para obtener la confiabilidad del instrumento con la finalidad de ser administrable a los trabajadores elegidos en esta investigación. En primera instancia se realizó la validación del contenido o criterio de jueces obteniendo

como resultado en V-Aiken un puntaje superior a 0.8, algunos ítems fueron modificados a sugerencia de los expertos. Luego se procedió a realizar la prueba de confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Cronbach para determinar el grado de exactitud de medida del instrumento dando como resultado .877 de alfa de cronbach.

El estudio piloto fue realizado en los mismos colaboradores de la empresa retail, ya que no se contaba con la facilidad de poder hacerse en otra empresa retail.

Tabla 5

Validez de contenido de la Escala Satisfacción laboral.

| Ítem | Jueces | | | | | S | v. AIKEN |
|------|--------|----|----|----|----|---|----------|
| | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 10 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 11 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0.8 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |

En la tabla 3, presenta los resultados de validez de contenido o criterio de jueces. Donde, la V-Aiken presenta puntuaciones mayores a 0.8 indicando que la escala es aplicable a la población de la investigación.

Tabla 6

Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .877 | 15 |

En la tabla 4, se puede observar el nivel de confiabilidad que tiene el instrumento de satisfacción laboral siendo el alfa de Cronbach de .877 determinando que dicha escala es confiable y puede emplearse en la población de la investigación.

2.7 Métodos de Análisis de Datos

Los estadísticos que se emplearon son:

Estadísticos Descriptivos:

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Frecuencia: Para saber que niveles se presentan con más frecuencia.
- Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.
- Prueba de Normalidad:
- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadística Inferencial:

- Correlación de Rho de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables en una muestra no paramétrica.
- U de Mann-Whitney: Para determinar las diferencias entre dos muestras.
- Kruskal-Wallis: Para determinar la diferencia entre tres o más muestras.

2.8 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación determinan el compromiso y el alto grado de responsabilidad en el desarrollo de la misma, evitando el plagio. Por lo tanto, se ha respetado la propiedad intelectual de los autores citándolos en cada texto o información empleada en la investigación.

La recolección de datos se realizó con el consentimiento otorgado por la Asistente de Recursos Humanos de la tienda retail en Chorrillos y se le aplicó a los trabajadores de la empresa mencionada.

Por otro lado, se mantendrá la confiabilidad de los datos que proporcionaron los participantes. Además, los resultados podrán ser publicados siempre y cuando se otorgue el permiso de la empresa, caso contrario dicha investigación se mantendrá en confidencialidad.

III. RESULTADOS

Estadísticos descriptivos de Engagement

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de la variable Engagement

| Indicadores | Vigor | Dedicación | Absorción | Engagement |
|------------------------|--------|------------|-----------|------------|
| Media | 14.431 | 14.123 | 13.638 | 42.192 |
| Mediana | 16.000 | 15.000 | 14.500 | 46.000 |
| Moda | 16.0 | 15.0 | 17.0 | 49.0 |
| Desviación estándar | 3.0089 | 3.5894 | 3.6832 | 9.5869 |

En la tabla 7 se aprecia que la media total de engagement es de 42 que lo ubica en el nivel Promedio (PC 75), asimismo para vigor, dedicación y absorción el nivel también es promedio (PC 75). El nivel de dispersión, tanto en el puntaje total como en los componentes es bajo.

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para Engagement

| Indicadores | Estadístico | gl | Sig. |
|-------------|-------------|-----|------|
| Vigor | .214 | 130 | .000 |
| Dedicación | .289 | 130 | .000 |
| Absorción | .162 | 130 | .000 |
| Engagement | .223 | 130 | .000 |

En la tabla 8 se aprecia que en el puntaje del engagement y sus componentes la distribución de la muestra es no normal ($p < 0.05$) por lo tanto, se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Frecuencia y Porcentaje del Engagement

Tabla 9

Componente: Vigor

| Niveles | Fr | % |
|----------|----|------|
| Bajo | 37 | 28.5 |
| Promedio | 84 | 64.6 |
| Alto | 9 | 6.9 |

| | | |
|-------|-----|-------|
| Total | 130 | 100.0 |
|-------|-----|-------|

En la tabla 9 los niveles obtenidos en el componente Vigor muestra que un 64.6% (84) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 28.5% (37) tiene un nivel bajo y un 6.95% (9) un nivel alto.

Tabla10

Componente: Dedicación

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 40 | 30.8 |
| Promedio | 59 | 45.4 |
| Alto | 31 | 23.8 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 10 los niveles obtenidos en el componente Dedicación muestra que un 45.4% (59) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 30.8% (40) tiene un nivel bajo y un 23.8% (31) un nivel alto.

Tabla 11

Componente: Absorción

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 40 | 30.8 |
| Promedio | 81 | 62.3 |
| Alto | 9 | 6.9 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 11 los niveles obtenidos en el componente Absorción muestra que un 62.3% (81) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 30.8% (40) tiene un nivel bajo y un 6.9% (9) un nivel alto.

Tabla12

Componente: Engagement

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 34 | 26.2 |
| Promedio | 73 | 56.2 |
| Alto | 23 | 17.7 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 12 la variable Engagement muestra que un 56.2% (73) de la muestra tiene un

nivel promedio, mientras que un 26.2% (34) tiene un nivel bajo y un 17.7% (23) un nivel alto.

Estadística Inferencial

Tabla 13

Prueba de U de Mann – Whitney para Engagement según sexo

| | Vigor | Dedicación | Absorción | Engagement |
|-----------------------------|--------------|-------------------|------------------|-------------------|
| U de Mann-Whitney | 1969.500 | 1993.500 | 2101.000 | 2056.000 |
| Sig. asintótica (bilateral) | .505 | .580 | .964 | .799 |

En la tabla 13 se aprecia que el sexo no establece diferencias significativas a nivel del engagement y sus componentes ($p>0.05$).

Tabla 14

Prueba de Kruska-Wallis para Engagement según edad

| | Vigor | Dedicación | Absorción | Engagement |
|-----------------|--------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Chi-cuadrado | 1.317 | 1.645 | .282 | .656 |
| Sig. asintótica | .518 | .439 | .868 | .720 |

En la tabla 14 se observa que la edad no establece diferencias significativas en el Engagement y sus componente ($p>0.05$).

Tabla 15

Prueba de Kruska-Wallis para Engagement según tiempo de permanencia

| | Vigor | Dedicación | Absorción | Engagement |
|-----------------|--------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Chi-cuadrado | 2.417 | 1.430 | 3.985 | 3.064 |
| Sig. asintótica | .491 | .699 | .263 | .382 |

En la tabla 15 se observa que el tiempo de permanencia no establece diferencias significativas en el Engagement y sus componente ($p>0.05$).

Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral

Tabla 16

Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral

| Indicadores | Factores | Factores | Satisfacción Laboral |
|---------------------|-------------|-------------------|----------------------|
| | Intrínsecos | Extrínsecos | |
| Media | 42.554 | 37.800 | 80.354 |
| Mediana | 44.000 | 38.000 | 83.000 |
| Moda | 47.0 | 38,0 ^a | 86.0 |
| Desviación estándar | 5.9194 | 4.9874 | 10.3053 |

En la tabla 16 se aprecia que la media total de la Satisfacción Laboral es de 80 que lo ubica en el nivel Promedio (PC 75), asimismo para los factores intrínsecos y extrínsecos su nivel también es promedio (PC 75). La desviación estándar, tanto en factor intrínseco, extrínseco y puntaje total es bajo.

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para Satisfacción Laboral

| Indicadores | Estadístico | gl | Sig. |
|----------------------|-------------|-----|------|
| factores intrínsecos | .197 | 130 | .000 |
| Factores extrínsecos | .085 | 130 | .022 |
| Satisfacción Laboral | .125 | 130 | .000 |

En la tabla 17 se aprecia que en el puntaje de la satisfacción labora y sus factores la distribución de la muestra es no normal ($p < 0.05$) por lo tanto, se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Frecuencia y Porcentaje de la Satisfacción Laboral

Tabla 18

Componente: Factores Intrínsecos

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 33 | 25.4 |
| Promedio | 82 | 63.1 |
| Alto | 15 | 11.5 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 18 los niveles obtenidos en los factores intrínsecos muestran que un 63.1% (82) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 25.4% (33) tiene un nivel bajo y un 11.5% (15) un nivel alto.

Tabla 19

Componente: Factores Extrínsecos

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 33 | 25.4 |
| Promedio | 73 | 56.2 |
| Alto | 24 | 18.5 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 19 los niveles obtenidos en los factores extrínsecos muestran que un 56.2% (73) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 25.4% (33) tiene un nivel bajo y un 18.5% (24) un nivel alto.

Tabla 20

Componente: Satisfacción Laboral

| Niveles | Fr | % |
|----------|-----|-------|
| Bajo | 33 | 25.4 |
| Promedio | 65 | 50.0 |
| Alto | 32 | 24.6 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 20 los niveles obtenidos en la satisfacción laboral global muestran que un 50.0% (65) de la muestra tiene un nivel promedio, mientras que un 25.4% (33) tiene un nivel bajo y un 24.6% (32) un nivel alto.

Estadística Inferencial

Tabla 21

Prueba de U de Mann – Whitney para Satisfacción Laboral según sexo

| | Factores Intrínsecos | Factores Extrínsecos | Satisfacción Laboral |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| U de Mann-Whitney | 1681.000 | 1753.500 | 1649.500 |
| Sig. asintótica (bilateral) | .045 | .095 | .031 |

En la tabla 21 se aprecia que el sexo establece diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral total y a nivel los factores intrínsecos ($p < 0.05$). Sin embargo, en los factores extrínsecos no se establecen diferencias significativas ($p > 0.05$).

Tabla 22

Diferencia significativas de la Satisfacción laboral según sexo

| | Sexo | N | Rango Promedio |
|----------------------|-------------|----------|---------------------------|
| Factores Intrínsecos | Mujeres | 67 | 59.09 |
| | Hombres | 63 | 72.32 |
| | Total | 130 | |
| Factores Extrínsecos | Mujeres | 67 | 60.17 |
| | Hombres | 63 | 71.17 |
| | Total | 130 | |
| Engagement | Mujeres | 67 | 58.62 |
| | Hombres | 63 | 72.82 |
| | Total | 130 | |

En la tabla 22 se observa que tanto a nivel de la satisfacción global total y los factores intrínsecos, son los hombres quienes poseen un mayor rango promedio.

Tabla 23

Prueba de Kruska-Wallis para Satisfacción Laboral según edad

| | Factores Intrínsecos | Factores Extrínsecos | Satisfacción Laboral |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Chi-cuadrado | 2.586 | 1.635 | 2.424 |
| Sig. asintótica | .274 | .442 | .298 |

En la tabla 23 se observa que la edad no establece diferencias significativas en la satisfacción laboral y sus factores ($p>0.05$).

Tabla 24

Prueba de Kruska-Wallis para Satisfacción Laboral según tiempo de permanencia

| | Factores Intrínsecos | Factores Extrínsecos | Satisfacción Laboral |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Chi-cuadrado | 3.302 | 1.944 | 1.800 |
| Sig. asintótica | .347 | .584 | .615 |

En la tabla 24 se observa que el tiempo de permanencia no establece diferencias significativas, tanto en la satisfacción laboral global y sus componentes ($p>0.05$).

Tabla 25

Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral

| | | | Vigor | Dedicación | Absorción | Engagement |
|--------------------|-------------------------|-------------|--------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Factores Intrínsecos | Coeficiente | .184* | .105 | .163 | .163 |
| | | de | | | | |
| | | correlación | | | | |
| | | Sig. | .036 | .233 | .065 | .064 |
| | | (bilateral) | | | | |
| | | N | 130 | 130 | 130 | 130 |
| | Factores Extrínsecos | Coeficiente | .130 | .035 | .064 | .078 |
| | | de | | | | |
| | | correlación | | | | |
| | | Sig. | .142 | .690 | .467 | .376 |
| | | (bilateral) | | | | |
| | | N | 130 | 130 | 130 | 130 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente | .151 | .057 | .116 | .116 |
| | | de | | | | |
| | | correlación | | | | |
| | | Sig. | .087 | .522 | .188 | .189 |
| | | (bilateral) | | | | |
| | | N | 130 | 130 | 130 | 130 |

En la tabla 25 se aprecia que existe una relación significativa directa de nivel bajo entre vigor del engagement y el factor intrínseco de la satisfacción laboral ($r=0.184$), es decir a mayor factor intrínseco mayor vigor. Entre los demás componente y los puntajes totales de ambas variables no existen relación significativa ($p>0.05$).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos. Seguidamente, se discutirá los resultados obtenidos:

En la presente investigación se encontró que el componente vigor del engagement se correlaciona con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral con un ($r=0.184$), difiriendo con los resultados hallados por Silupu (2017) en una muestra de agentes de seguridad, dónde encontró que no existía relación entre los factores de ambas variables. La explicación a este hallazgo se debe a las diferencias en las condiciones de trabajo de cada muestra, ya que los trabajadores de la empresa retail manifiestan sentirse contentos con las funciones que realizan, desempeñándolos con energía y siempre queriendo dar más de sí mismo, para el cumplimiento de las metas. Como lo menciona Guillen en Casana (2015) los factores intrínsecos se encuentran enteramente ligados con el contenido del puesto y las tareas que el colaborador realiza, abarcando lo siguiente: desarrollo personal, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Esto se puede ver reflejado en lo manifestado por los colaboradores de la empresa retail, ya que sienten que la empresa les brinda grandes responsabilidades en sus funciones y cierto grado de autonomía para realizarlas. Asimismo, tienen un reconocimiento mensual las personas que tuvieron un mejor desempeño durante el mes.

Por otro lado, se encontró que el nivel de engagement en los colaboradores de la empresa retail de Chorrillos es promedio, coincidiendo con los resultados encontrados por Delgado y Velásquez (2018) quienes en una muestra de trabajadores de una entidad bancaria, encontraron un nivel engagement promedio. La interpretación a este acierto se encuentra en lo referido por los colaboradores, quienes manifiestan que se encuentran contentos y entusiasmado con las funciones que realizan en la organización. Según Araneda et al., (2015) refieren que el colaborador engaged, no solo trabaja apasionadamente, sino que, moviliza al grupo porque observa que le entusiasma lo que hace, convirtiéndolo en un embajador. Sin embargo, los que perduran constantemente de forma engaged, podrían cansarse y terminar buscando otro empleo.

De igual manera, se encontró que el nivel predominante en la Satisfacción Laboral es de nivel promedio, sin embargo, los resultados difieren con los hallados por Silupu (2017), quién halló en su investigación que un 42% de la muestra se sentía insatisfecho. La explicación a esto se debe a las distintas condiciones de trabajo en ambas investigaciones,

ya que en el puesto de agente de seguridad el colaborador trabaja más horas de lo debido (12 horas), mientras que el colaborador de la tienda retail, labora 8 horas como indica la ley. Según Rodríguez (2008) basada en la teoría bifactorial de Herzberg, la insatisfacción de las personas está ligada a las condiciones del trabajo, que a la tarea misma, teniendo en cuenta que dentro de éstas se encuentra la remuneración, seguridad, políticas de la organización, supervisión y horarios de trabajo.

Por otra parte, se halló que el sexo y la edad no establecen diferencias significativas en el engagement, coincidiendo con los resultados obtenidos por Zanenga (2016) quien en una muestra de trabajadores de una multinacional en Argentina, halló que no existen diferencias entre el género y la edad con el engagement ($p > 0,05$). La explicación a esto se encuentra en lo descrito por los mismos trabajadores de la empresa retail, quienes afirman que no existen diferencias en si eres hombre o mujer, mayor o menor al momento de delegar funciones, debido a que todos cuentan con las mismas herramientas de trabajo para poder desarrollarlas y desempeñarse de forma efectiva. Shaufeli et al. (2002), expresa que el engagement es una fase afectivo-cognitivo que no se enfoca en un elemento, suceso o lugar, sino que, se trata de una motivación intrínseca.

Por otro lado, se encontró que el tiempo de permanencia no establece diferencias significativas con el Engagement, discrepando con los resultados hallados en Zanenga (2016) quien encontró una diferencia significativa entre el engagement y la antigüedad de los trabajadores ($p < 0,05$). La explicación a este hallazgo se debe a las diferencias de tareas que realizan cada muestra en las investigaciones. Los colaboradores de la empresa retail manifiestan que las funciones no varían dependiendo el sexo, debido a que reciben las mismas capacitaciones por igual y en cada tiempo determinado, asumiendo nuevas responsabilidades en cada una de sus áreas. De esta manera, por lo manifestado por los trabajadores, vemos que los colaboradores se mantienen engaged con el pasar del tiempo, debido a la variedad de responsabilidades y retos que asumen en sus puestos. Para Palací (2005), la absorción es el estado en el que las personas se encuentran plenamente concentrados y felices con las tareas que realizan, siempre y cuando éstas varíen.

Por otro lado en cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que la variable demográfica sexo si establece diferencias significativas a nivel de los factores intrínsecos y en general, siendo los hombres quienes se sienten más satisfechos que las mujeres. Estos resultados no coinciden con los hallazgos obtenidos por Gómez et al. (2011) quienes en una muestra de trabajadores de una entidad bancaria a este hallazgo, se debe a que existen áreas dentro de

la organización donde las bonificaciones salariales son más que cualquier otra y en éstas, únicamente pueden estar conformadas por hombres (área de construcción y pisos). Además, que solo los varones son quienes pueden hacer uso de máquinas de carga y descarga dentro de la empresa, quienes a la vez, reciben una bonificación salarial extra por ello.

En cuanto a la variable demográfica edad, se observa que esta no establece diferencias significativas en la satisfacción laboral. Esto no coincide con los de Gomez et al. (2011) quienes encontraron que la edad si influye en los colaboradores de la entidad bancaria, siendo los adultos (30 a 49 años) quienes se sienten más satisfechos que los adultos jóvenes (20 a 29 años). La explicación a este hallazgo, se debe a que los colaboradores de la empresa retail realizan las mismas funciones con el mismo grado de responsabilidad e importancia, sin importar la edad que tenga el trabajador. Asimismo, para poder crecer profesionalmente dentro de la empresa, no es requisito indispensable contar con una edad determinada.

Finalmente, en relación a la variable demográfica tiempo de permanencia se halló que no establece diferencias significativas en la satisfacción laboral, coincidiendo con una investigación realizada por Ortiz (2013), quién halló que la antigüedad de los colaboradores de una organización no establece diferencias a nivel del satisfacción laboral. La explicación a este hallazgo, se debe a que la organización se encarga de poder atraer al colaborador desde la parte inicial del proceso de selección, que es la entrevista, haciéndole conocer sobre los beneficios, tanto remunerativos como sociales, que tendrá al momento de ingresar a la empresa.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Respondiendo al objetivo general de la investigación, se determinó que no existe una relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral, rechazando la hipótesis de investigación.

SEGUNDA: Predomina el nivel promedio en cuanto al Engagement.

TERCERA: Predomina el nivel promedio en la satisfacción laboral.

CUARTA: No se evidenciaron diferencias en cuanto al sexo, edad y tiempo de permanencia en la variable engagement.

QUINTA: No se observaron diferencias significativas en cuanto a edad y tiempo de permanencia en la variable satisfacción laboral. No obstante en cuanto a la variable sociodemográfica sexo, si se evidenciaron diferencias significativas siendo los hombres quienes que se encuentran más satisfechos en los factores intrínsecos y la satisfacción general, que las mujeres.

SEXTO: Se determinó que si existe una relación significativa y directa de nivel bajo entre el componente vigor del engagement y el factor intrínsecos de la satisfacción laboral ($r=0.184$).

VI. RECOMENDACIONES

Desarrollar investigaciones con las variables estudiadas en la presente investigación, con la finalidad de poder contar con mayor información en relación con ambas y así aumentar la teoría teniendo en cuenta las variables sociodemográficas.

Realizar un plan de mejora según la necesidad de la empresa donde los colaboradores, tanto mujeres como varones, tengan un papel activo en sus funciones. Asimismo, realizar capacitaciones certificadas en funciones específicas de forma igualitaria.

Se recomienda establecer cronogramas de actividades como: actividades fuera de la oficina (recreativas y/o camadería), que permitan la relación entre los colaboradores de cada área de la organización con el fin de incrementar las relaciones interpersonales, ya que de ello también depende que exista satisfacción en las personas.

Se recomienda realizar capacitaciones dictadas por profesionales de psicología, que permita hacer conocer el engagement en la organización con la finalidad de que está no se pierda en los colaboradores.

VII. REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008). *Estudio comparativo de la Satisfacción Laboral en el personal de Administración*. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, 24 (1), 25 – 40 págs.
- Araneda, H., Wood, P., Santana, M., Rodríguez, M., Larraechea, R., Dosal, F., y Aguirre, J. (2015). *Medición engagement Chile*. Innovum.
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013) *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector de salud de la ciudad de Cali, Colombia*. Acta colombiana de Psicología, 16(1), 43-56.
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de magister). Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMaga>
- Boluarte, A. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión español*. Rev Med Hered, 25, 80-84 páginas.
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico – conceptual*. (1ra ed.). México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. Recuperado de: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Carvajal, J., Delgado, E., Enciso, E., Ferro, J., Garcia, M., Gomez R, C., Gomez, F., Romero, D., Sandoval, M., y Venegas, M. (2013) *Psicología organizacional perspectivas y avances*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Castro Solano, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Buenos Aires: Paidós
- Cuadra, L. & Florenzano, R.U. (2003). *El bienestar subjetivo: hacia una Psicología Positiva*. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, 12, (1). 83-96.
- Delgado, S. & Velasquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Caymar, Arequipa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de San Pablo. Recuperado de:

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf

- Fajardo, M., Iroz, M., López, D., y Mirón, S. (2013) *Relación entre el engagement y la creencia de autoeficacia en los trabajadores*. Reidocrea, 2, 79-92.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez Veracruz, México en el periodo de octubre de 2012 – marzo 2013*. (Tesis de maestría, Universidad veracruzana) Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>
- Giraldo, V. & Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. En Intellectum. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>
- Gómez, C., Incio, O. & O'Donnell (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso de estudio*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú.
- Hernández, R., Méndez, J., Mendoza, C y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Zapata, J., Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación. Enfoque por competencias*. México: McGraw-Hill.
- Huapaya Izaguirre, K. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario de las instituciones públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de licenciado, Universidad Cesar Vallejo).
- Juárez, A. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. Revista Liberabit, 21(2), 187-194.
- Mcguire, D., y Alev, E. (2017) *The Workforce View in Europe*. ADP.
- Navarro Astor, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. (Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia). Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/2189>

- Ortiz Delgadillo, K. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados de una organización de la sociedad civil*. (Tesis de maestría, Universidad autónoma de Nuevo León).
- Palací, F. (cord) (2005). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall
- Richard, K. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014*. Revista de investigación universitaria, 4(1), 51-58. Páginas
- Rodríguez, A. (2008) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid, España. Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, A., Bakker, A. *El engagement en el trabajo*. (2013). En Moreno – Jiménez, B., Garrosa, E. *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- Silupu, S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10742>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de investigación de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Vila, N., Kuster, I., y Pardo, E. (2012). *Antecedentes y efectos del bornuot – engagement del vendedor*. Cuadernos de economía y dirección de empresas, 15, 154-167 páginas.
- Zanenga, L. (2016). *Engagement organizacional, análisis desde una perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Palermo, Argentina.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

Escala de Engagemes en el trabajo (UWES)

Sexo:

Edad:

Área:

Tiempo de Antigüedad:

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Regularmente | Bastante veces | Casi siempre | Siempre |
|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Ninguna vez | Pocas veces al año | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez por semana | Pocas veces por semana | Todos los días |

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
3. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
4. _____ Mi trabajo me inspira
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
7. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo
8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Escala General de satisfacción laboral de Warr, Cook, Wall (1979)

INSTRUCCIONES GENERALES:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados sobre lo que usted piensa, crea o sienta respecto a su condición laboral. Cada una tiene siete opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

| Nº | Items | Estoy absolutamente insatisfecho | Estoy bastante insatisfecho | Estoy algo insatisfecho | Indiferente | Estoy algo satisfecho | Estoy bastante satisfecho | Estoy absolutamente satisfecho |
|----|--|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|
| 1 | Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2 | Libertad para elegir tu propio método de trabajo | | | | | | | |
| 3 | Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 4 | Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | | | | | | | |
| 5 | Tu jefe | | | | | | | |
| 6 | Responsabilidad que se te ha asignado | | | | | | | |
| 7 | Tu salario | | | | | | | |
| 8 | La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |
| 9 | Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa | | | | | | | |
| 10 | Tus posibilidades de ascender | | | | | | | |
| 11 | El modo en que tu empresa es manejada por la dirección | | | | | | | |
| 12 | La atención que le prestan a las sugerencias que haces | | | | | | | |
| 13 | Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 14 | La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | | | | | | | |
| 15 | Tu estabilidad laboral | | | | | | | |

ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de noviembre de 2017

CARTA N° 864-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señora Tec. En Administración.
Helen Valeriano Perez
Asistente de Recursos Humanos
Maestro Peru SAC
Av. Paseo de la Republica S/N – Chorrillos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MENDOZA RODAS ERIKA KARINA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES EN RETAIL MAESTRO, DISTRITO DE CHORRILLOS, 2018"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Tamht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr/Srta:

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Erika Karina Mendoza Rodas**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Engagement y Satisfacción en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **La escala de Engagement en el trabajo y Escala de Satisfacción Laboral**. De aceptar participar en la investigación, acepto haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Erika Karina Mendoza Rodas
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo _____

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación **Engagement y Satisfacción en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018** del señor José Arturo Leiva Moreno.

Día:/...../.....

Firma


ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | POBLACIÓN | DISEÑO | INSTRUMENTOS |
|---|---|--|--|--|---|--|
| ¿Cómo se relaciona el Engagement y la Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018? | Objetivo General Determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de retail Maestro del distrito de Chorrillos, 2018? | Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de retail Maestro del distrito de Chorrillos, 2017. | Variable 1 Engagement • Vigor • Dedicación • Absorción | Todos los trabajadores de tienda retail Maestro, Chorrillos. | Diseño: Descriptivo - correlacional. No experimental - transversal. Tipo de estudio: Básica - Aplicada. | <ul style="list-style-type: none"> • Utrecht Work Engagement Scale (UWES). • Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook & Wall. • Ficha de datos. |
| | Objetivos Específicos A) Determinar la relación entre Vigor y Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018. B) Determinar la relación entre Dedicación y | Hipótesis Específicas Existe relación entre Vigor y Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018. Existe relación entre Dedicación y Satisfacción | Variable 2 Satisfacción Laboral • Satisfacción intrínseca. • Satisfacción extrínseca. | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | <p>Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>C) Determinar la relación entre Absorción y Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>D) Determinar la relación entre la dimensión intrínseca y Engagement en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>E) Determinar la relación entre la dimensión extrínseca y</p> | <p>laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>c) Existe relación entre Absorción y Satisfacción laboral en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>d) Existe relación entre Engagement y la dimensión intrínseca en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018.</p> <p>e) Existe relación entre la Engagement y la dimensión extrínseca en los trabajadores de retail Maestro,</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|------------------------------|--|--|--|--|
| | Engagement en los trabajadores de retail Maestro, distrito de Chorrillos, 2018. | distrito de Chorrillos, 2018 | | | | |
|--|---|------------------------------|--|--|--|--|

ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACION POR CRITERIO DE JUECES

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable [☐]


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hector Ordóñez, Juan E.


DNI: 04214936

Especialidad del validador: Psicólogo - Área en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


de Noviembre del 2017

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

| | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 15 | Directo | Tu estabilidad en el empleo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|----|---------|-----------------------------|---|---|---|---|---|

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable [☐]

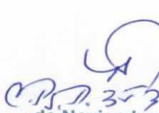
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hector O. Juan E.

DNI: 04214936

Especialidad del validador: Psicólogo - Área en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


de Noviembre del 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lealie Kelly Guerrero Pilo

DNI: 42410949

Especialidad del validador: Maestría en comportamiento organizacional y recursos humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Firma]

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Noviembre del 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | |
|-----------|---------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 15 | Directo | Tu estabilidad en el empleo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
|-----------|---------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lealie Kelly Guerrero Pilo

DNI: 42410949

Especialidad del validador: Maestría en comportamiento organizacional y recursos humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Noviembre del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Prueba clara y de fácil entendimiento para el grupo a que será aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carmen Rueda Vargas

DNI: 46741713

Especialidad del

validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

....de Noviembre del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Las preguntas son sencillas para el grupo a que se desea aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carmen Rueda Vargas

DNI: 46741713

Especialidad del

validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

....de Noviembre del 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15 | Directo | Tu estabilidad en el empleo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|----|---------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☐ Aplicable [] ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624919

Especialidad del validador: Organizacional

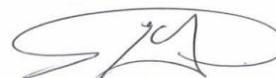
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7...de Noviembre del 2017



C.P. P. 17040

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☐ Aplicable [] ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624919

Especialidad del validador: Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7...de Noviembre del 2017



C.P. P. 17040



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI: 06175625

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21...de Noviembre del 2017

Mg. Luis E. Allan I.
PSICOLOGO
C.P.s.P 19234



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Allan Izquierdo Luis Eduardo

DNI: 06175625

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

....de Noviembre del 2017

Mg. Luis E. Allan I.
PSICOLOGO
C.P.s.P 19234

ANEXO 6: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1052085282&o=1023381933&s=3

feedback studio TESIS2018

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADEMICO DE PSICOLOGÍA

“Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE PSICOLOGÍA

AUTOR:
MENDOZA RODAS, Erika Karina

ASESOR:

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

| | | | |
|---|----------------------------|------|---|
| 1 | repositorio.upeu.edu.pe | 1 % | > |
| 2 | repositorio.unheval.edu... | 1 % | > |
| 3 | repositorio.usil.edu.pe | 1 % | > |
| 4 | Entregado a Pontificia ... | 1 % | > |
| 5 | Entregado a Universida... | 1 % | > |
| 6 | tesis.ucsm.edu.pe | <1 % | > |
| 7 | repositorio.unsa.edu.pe | <1 % | > |

Página: 1 de 44 Número de palabras: 9636 Text-only Report High Resolution Activado

ANEXO 7: CARTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

| | | |
|---|--|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018", de la estudiante Mendoza Rodas Erika Karina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de julio del 2018




Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

| | | |
|---|---|---|
|  | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|---|---|---|

Yo Mendoza Rodas, Erika Karina identificada con DNI N° 72360162, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Engagement y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail en el distrito de Chorrillos, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72360162

FECHA: 17 de julio del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

ANEXO 9: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Erika Karina Mendoza Rodas

D.N.I. : 72360162

Domicilio : Calle Héroes del cenepa Mz M lt 09, Comité 36-A Villa
Maria del Triunfo.

Teléfono : Fijo : 291-2841 Móvil : 946423146

E-mail : erikamendozarodas@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades.

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Título :Licenciado.....

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mendoza Rodas Erika Karina

Título de la tesis:

"Engagement y Satisfacción Labora en colaboradores de una empresa retail
del distrito de chorrillos, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

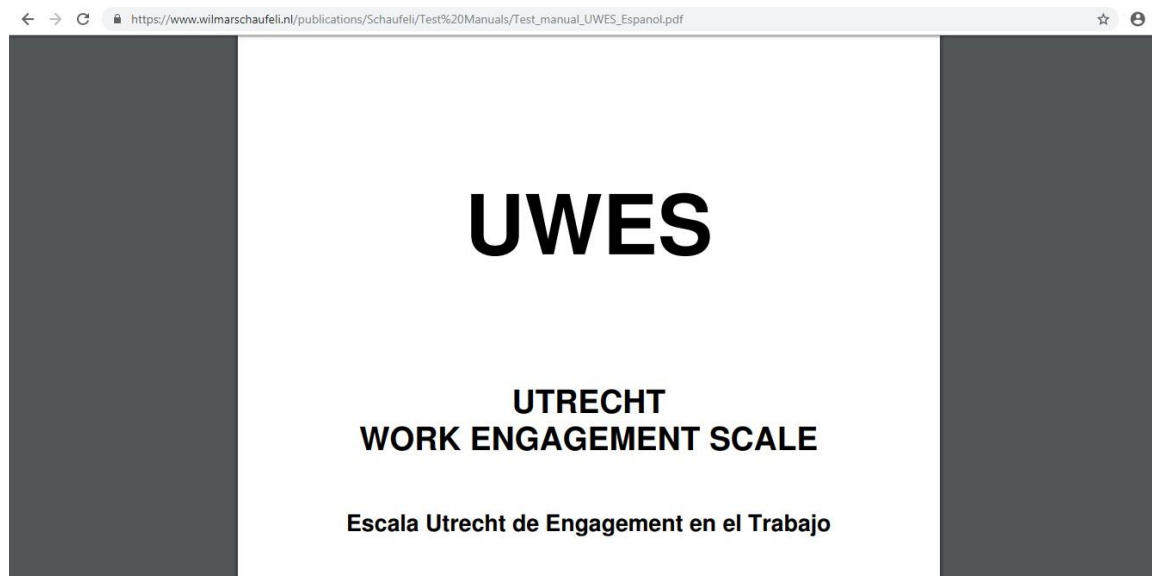
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 17/07/2018

ANEXO 10: PORTALES WEB DE LA ESCALA ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL



ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mendoza Rodas, Erika Karina

INFORME TÍTULADO:

Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de
Chorrillos, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 05/10/2018

NOTA O MENCIÓN:

13



ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613